العنوان: الرضا عن الاتصال كمتغير وسيط بين استخدام البريد الإلكتروني كاداة للإتصالات الإدارية و الانتماء التنظيمي للعاملين

المصدر: مجلة البحوث التجارية المعاصرة (كلية التجارة جامعة سوهاج)- مصر

المؤلف الرئيسي: عبدالحميد، إبراهيم محمد

المجلد/العدد: مج 26, ع 1

محكمة: نعم

التاريخ الميلادي: 2012

الشهر: يونيه

الصفحات: 1 - 32

رقم MD: 332594

نوع المحتوى: بحوث ومقالات

قواعد المعلومات: EcoLink

مواضيع: الولاء التنظيمي، البريد الإلكتروني، تكنولوجيا المعلومات، وسائل الاتصالات، الاتصالات الإدارية، الإدارة الإلكترونية، الهيكل التنظيمي، إدارة الأفراد، علاقات العمل، تنمية الموارد البشرية

رابط: http://search.mandumah.com/Record/332594

الرضا عن الاتصال كمتغير وسيط بين استخدام البريد الالكتروني كأداة للإتصالات الإدارية والانتماء التنظيمي للعاملين

د . إبراهيم محمد عبد الحميد [١]
كلية التجارة- جامعة سوهاج

ملخص:

استهدفت الدراسة الحالية التعرف علي دور الرضا عن الاتصال كمتغير وسيط بين استخدام البريد الالكتروني كأداة للإتصالات الإدارية والانتماءالتنظيمي للعاملين ، وقد اعتمدت الدراسة علي استقصاء (١٨٤) مفردة من العاملين بثلاثة منظمات متباينة الأنشطة ، ومن أهم نتائجها:

١- وجود علاقة ارتباط جوهرية موجبة بين كل من:

* استخدام البريد الالكتروني كأداة للإتصالات الإدارية والرضا عن الاتصال.
* استخدام البريد الالكتروني كأداة للإتصالات الإدارية والانتماء التنظيمي للعاملين.
* الرضا عن الاتصال والانتماء التنظيمي للعاملين .

٢- أن متغير الرضا عن الاتصال يتوسط _ وساطة كلية_ العلاقة بين استخدام البريد الالكتروني كأداة للإتصالات الإدارية والانتماء التنظيمي للعاملين.

وعلي ضوء نتائج هذه الدراسة تم تقديم مجموعة من التوصيات التي يمكن من خلالها الارتقاء بمستوي استخدام البريد الالكتروني كوسيلة للإتصالات الإدارية ، وكذلك بعض النقاط البحثية التي يمكن أن تغطيها الدراسات المستقبلية في هذا المجال.

الكلمات المفتاحية : استخدام البريدالالكتروني ، الرضا عن الاتصال ، الانتماء التنظيمي.

---

(١) مدرس بقسم إدارة الأعمال ، له إهتمامات بحثية في مجال الإدارة الالكترونية بصفة عامة والتسويق الالكتروني بصفة خاصة .

مقدمة :

في ظل التوجه العالمي نحو اقتصاديات المعرفة التي تعتمد بصفة أساسية علي التقنيات الحديثة في استخدام المعرفة لرفع مستوي الأداء ، أصبحت تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات وسيلة بقاء وأداة لا يمكن الإستغناء عنها في عالم مفتوح يتخذ من القدرة التنافسية معياراً للتقدم والنمو ، كما أنها تعد أحد محركات النمو الإقتصادي ليس فقط لكونها تستحدث صناعة وتوفر فرص العمل للعديد من الأفراد ، بل لأنها تسهم في وجود نظام فعال للاتصالات الإدارية يساعد العاملين في فهم واستيعاب المهام المنوطة بهم مما يزيد من إنتاجية المنظمات الخاصة والعامة علي حد سواء.

ويرجع تزايد الاهتمام بالاتصالات الإدارية في الآونة الأخيرة إلي العديد من العوامل في مقدمتها : كبر حجم المنظمات وتعقد العمل وتنوع الوظائف بها ، ضخامة حجم البيانات التي يتم تداولها داخل المنظمة ، زيادة حدة المنافسة علي المستويين المحلي والدولي (عبد العال ،١٩٩٨: ٩٧) ، أضف إلي ذلك ما أفرزته الثورة الهائلة في مجالي تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات من وسائل اتصال مبتكرة مثل : المؤتمرات المرئية، المحادثات الرقمية، الهاتف المحمول والبريد الالكتروني (Kupritz&cowell,2011:55).

ويعد البريد الإلكتروني أداة اتصال هامة في إدارة الأعمال الحكومية ، وتستخدم الهيئات الحكومية بشكل متزايد نظم البريد الإلكتروني في نشر وتوزيع المذكرات ومسودات الأعمال ، وإذاعة التوجيهات وإرسال الوثائق الرسمية والمراسلات الخارجية وفى دعم كافة العمليات الحكومية ، ولاشك أن التنظيم الجيد للبريد الإلكتروني سوف ييسر كثيراً من الأعمال الحكومية ويقضى على المهام الروتينية المتكررة (الشريف ، ٢٠٠٦).

ويري الخبراء أن شيوع استخدام البريد الإلكتروني في مجال الأعمال والأوساط الأكاديمية يرجع إلي ما يتمتع به من مزايا أهمها:

(راجع في ذلك : الزيادي ،٢٠٠٨ :١٨٧ ؛ طبش ، ٢٠٠٨ :٥١ ؛ الجبوري ، ٢٠٠٨ ؛ Waller ct. al., 2012 :154 ؛ Hair ct al., 2006).

- انخفاض تكلفة رسائل البريد الالكتروني مقارنة بتكلفة الرسائل الورقية.
- إلغاء الحواجز الإدارية حيث لا يوجد وسيط بين المرسل والمستقبل.
- إمكانية إرسال الرسالة الالكترونية إلي جهات متعددة في آن واحد.
- تحقيق عنصر الملائمة حيث يمكن للمستقبل الاطلاع علي الرسالة في الوقت المناسب له وقد يقوم أيضاً بالرد عليها في ذات الوقت.
- إمكانية ربط ملفات إضافية للبريد الالكتروني .
- وبالإضافة لما سبق ، توافر عنصر السرعة حيث يمكن إرسال واستقبال الرسالة الالكترونية خلال مدة وجيزة.

ويحاول الباحث من خلال الدراسة الحالية التعرف علي طبيعة العلاقة بين استخدام البريد الالكتروني كأداة للإتصالات الإدارية والرضا عن الاتصال والانتماءالتنظيمي للعاملين بالمنظمات محل الدراسة.

١- مشكلة الدراسة :

أصبح البريد الإلكتروني أداة للاتصالات سواء داخل المنظمة الواحدة أو بين المنظمات (Rowley, 1999) ، وهو أحد أشكال الاتصال المبنية علي الحاسب الآلي حيث يتم من خلاله نقل المعلومات في شكل نصوص أو ملفات (Locus,1998) ، كما أنه يعتبر أكثر خدمات الانترنت استخداماً فهو يتيح اتصالاً سريعاً ومريحاً وغير مكلفاً بين الأفراد والجماعات ، وعلي هذا تتمثل مشكلة الدراسة في التساؤلات التالية:

_ ما مستوي كل من : اسخدام البريد الالكتروني كأداة للاتصالات الإدارية ، الرضا عن الاتصال ، والانتماءالتنظيمي للعاملين بالمنظمات محل الدراسة ؟

_ ما طبيعة العلاقة بين استخدام البريد الالكتروني كأداة للإتصالات الإدارية والرضا عن الاتصالات والانتماءالتنظيمي للعاملين بالمنظمات محل الدراسة ؟

٢- أهداف الدراسة:

يمكن حصر أهداف الدراسة الحالية فيما يلي:

٢/١ قياس مستوي كل من : استخدام البريد الالكتروني كأداة للإتصالات الإدارية ، الرضا عن الاتصال والانتماء التنظيمي للعاملين بالمنظمات محل الدراسة.

٢/٢ التعرف علي طبيعة العلاقة بين استخدام البريد الالكتروني كأداة للإتصالات الإدارية والرضا عن الاتصال والانتماء التنظيمي للعاملين بالمنظمات محل الدراسة.

٢/٣ تقديم بعض التوصيات التي يمكن أن تسهم في رفع مستوي استخدام البريد الالكتروني كأداة للاتصالات الإدارية ، وبالتالي زيادة درجة الرضا عن الاتصال وزيادة درجة ارتباط العاملين بمنظماتهم وولائهم لها.

٣- أهمية الدراسة :

يمكن تحديد أهمية الدراسة الحالية فيما يلي:

٣/١ حداثة موضوع استخدام البريد الالكتروني كأداة للاتصالات الإدارية.

٣/٢ ندرة الدراسات التي تناولت اسخدام البريد الالكتروني كأداة للاتصالات الإدارية في البيئة المصرية.

٣/٣ أن نتائج الدراسة الحالية يمكن أن تسهم في الارتقاء بمستوي استخدام البريد الالكتروني كأداة للإتصالات الإدارية لما لذلك من آثار إيجابية علي مستوي الرضا عن الاتصال وكذلك علي مستوي انتماء العاملين للمنظمات محل البحث.

٤ - التعريف بمتغيرات الدراسة:

١/٤ الرضا عن الاتصال : *Communication Satisfaction*

يشير مفهوم الرضا عن الاتصال إلي " درجة رضا الأفراد عن كافة جوانب عملية الاتصال بالمنظمة" *(Cariere et., al., 2007:62)*، أو بمعني أدق "درجة رضا الأفراد عن إرسال المعلومات وتحويلها للمستقبل بصورتها الصحيحة، ومدي فهم المستقبل لمضمونها" *(Nakra, 2006:41)*.

ويري *Downs& Hazen* أن الرضا عن الاتصال بناء متعدد الجوانب والأبعاد ، وتتضمن هذه الأبعاد: مناخ الاتصال، جودة قنوات الاتصال، التكامل التنظيمي، الاتصال مع المشرفين، التغذية المرتدة ، الاتصالات الأفقية ، الاتصال مع المرؤسين، الاتصالات المؤسسية.

(See E.g. : Migdadi &Abu Zaid ,2009:550 ; Seven, 2012:41)

وفيما يلي نبذة مختصرة عن كل منها:

أ-مناخ الاتصال : *Organizational Climate*

ويشير هذا البعد إلي مستوي الاتصالات التنظيمية والفردية داخل المنظمة ، ودور الاتصالات في تحفيز العاملين وتنمية اتجاهاتهم الايجابية نحو المنظمة.

ب- جودة قنوات الاتصال : *Media Quality*

ويشير إلي درجة الإيجاز والوضوح في الاتصالات المكتوبة وكذلك درجة حسن تنظيم الاجتماعات واللقاءات الدورية.

ج-التكامل التنظيمي : *Organizational Integration*

ويقصد به درجة رضا العاملين عن المعلومات عن خطط الإدارات أو الأقسام التابعين لها ومتطلبات تأدية المهام المكلفين بها.

د- الاتصال مع المشرفين : *Supervisor Communication*

ويعكس مظاهر الاتصالات الصاعدة والهابطة بالمنظمة ، ومدي تقبل الرؤساء المباشرين للأفكار الجديدة ، والاستماع الجيد للمرؤسين وتقديم النصائح والإرشادات التي تساعد في حل مشاكلهم.

هـ_ التغذية المرتدة : *Personal Feedback*

ويشير إلي مدي رضا العاملين عن المعلومات الخاصة بكيفية تقييم أدائهم ، ومدي إدراك الرؤساء المباشرين لجهودهم .

و- الاتصالات الأفقية : *Horizontal Communication*

ويشير هذا البعد إلي الاتصالات الأفقية وكذلك الاتصالات غير الرسمية بين العاملين.

ز- الاتصال بالمرؤسين : *Communication with Subordinates*

ويشير إلي مدي استجابة المرؤسين للاتصالات الهابطة .

ح- الاتصالات المؤسسية: *Corporate Communication*

ويقصد به مدي الرضا عن توافرالمعلومات العامة عن أهداف وسياسات المنظمة ، وكذلك الموقف المالي للمنظمة.

ويري العديد من الخبراء أنه بالرغم من تعدد أبعاد الرضا عن الاتصال إلا أن العوامل الأكثر ارتباطاً والأكثر أهمية في تعزيز الرضا عن الاتصالات تتمثل في : مناخ الاتصالات ، الاتصالات مع المشرفين ، والتغذية المرتدة (*Downs & Adrian,2004:155*) .

٣/٤ الانتماءالتنظيمي: *Organizational Commitment*

يتسم الانتماءالتنظيمي بتعدد التعريفات والآراء المتصلة به ، وكذلك تعدد طرق قياسه (عبد الحميد ، ١٩٩٦: ٢٥) ومن أبرز التعريفات التي حظيت بقبول واسع لدي العديد من الباحثين والكتاب ذلك التعريف الذي قدمه كل من (*Mowday, Porter, Steers& Buolian,1974*) بأنه " قوة تطابق الفرد مع منظمته وارتباطه بها" (رفاعي ،٢٠٠٢ :١١٧) ، وأن هناك مجموعة من الصفات تتوافر في الفرد الذي يتصف بارتفاع مستوي الانتماءالتنظيمي لديه هي:

- إيمان وقبول عالي لأهداف وقيم المنظمة.
- استعداد مبني علي الرغبة لبذل أقصي جهد ممكن للمساهمة في تحقيق أهداف المنظمة.

- رغبة قوية في المحافظة علي عضويته بالمنظمة والولاء لها.

٥- الدراسات السابقة :

يعرض الباحث فيما يلي للمجهودات البحثية التى سبقت هذه الدراسة وذلك بغرض التعرف على أهم النتائج التى توصلت إليها، وأوجه التشابه والاختلاف فيما بينها، وكذلك أوجه القصور التى تعتريها، وهو ما يسهم بدوره فى إبراز الفجوة البحثية ، وكذلك صياغة فروض الدراسة الحالية وذلك علي ثلاثة محاور كالتالي:

١/٥ دراسات تناولت استخدام البريد الالكتروني كأداة للاتصالات الإدارية:

أجري *(Lind,2001)* دراسة تناول من خلالها أثر متغيرات:النوع ، غموض المهام الوظيفية وقابليتها للتجزئة علي تفضيل قنوات الاتصال في الشركات الصناعية ، وقد كشفت عن تفضيل الإناث لاستخدام البريد الالكتروني ، وكذلك وجود علاقة ارتباطيه موجبة بين استخدام البريد الالكتروني من ناحية وغموض المهام الوظيفية أو قابليتها للتجزئة من ناحية أخري.

أما دراسة *(Dawley&Anthony,2003)* فقد اهتمت بإدراكات مستخدمي البريد الالكتروني في مجال العمل ، ومن خلال استقصاء (٤٣٨) مفردة توصل الباحثان إلي أن معظم أفراد العينة يدركون الفوائد المحققة نتيجة استخدام البريد الالكتروني كوسيلة للاتصالات الإدارية ، كما أن هناك تخوف من زيادة حجم المعلومات المرسلة عن المعلومات المطلوبة لإنجاز المهام الملقاة علي عاتقهم.

واستهدفت دراسة *(Bakk,2005)* التعرف علي أثر استخدام تقنيات الاتصال في إدارة المشروعات ، ومن خلال استقصاء (٢٢٥) مفردة توصلت الدراسة إلي أن البريد الالكتروني من أهم الوسائل التي يتم استخدامها للتنسيق بين فرق العمل داخل المشروعات ، وأن استخدام تقنيات الاتصال يسهم في رفع مستوي أداء العاملين وإنجاز المهام في الأوقات المحددة .

وركزت دراسة (Merten&Gloor,2009) علــي أثــر الإفــراط فــي استخدام البريد الالكتروني علي الرضا الوظيفي للعــاملين ، ومــن خــلال فحص أرشيف البريد الالكتروني لــ (٥٠) مفردة مــن العــاملين بإحــدى الشركات توصل الباحثان إلي أن الأفراد الذين يستخدمون البريد الالكتروني بكثرة يشعرون بدرجة أقل من الرضا الوظيفي.

واهتمت دراسة (Baninajarian et al., 2011) بأثر استخدام البريد الالكتروني علي الأداء الوظيفي للمديرين التنفيــذيين بإحــدي الجامعــات الماليزية ، ومن خلال عينة عمدية قوامها (٥٩٦) مفردة توصلت الدراسة إلي وجود علاقة ارتباطية موجبة بين السهولة المدركة لاستخدام البريــد الالكتروني والأداء الوظيفي للمديرين التنفيذيين.

٣/٥ دراسات تناولت أثر استخدام البريد الالكتروني علي الرضا عن الاتصال:

اهتمت دراسة (Ishii,2005) بالجانب الإنساني لاستخدام التكنولوجيا الرقمية ، حيث كشفت عن وجود تأثير ايجابي لمتغير الخبرة في اســتخدام البريد الالكتروني علي الرضا عن الاتصالات وبصفة خاصة فــي المهــام الوظيفية التي تتسم بالغموض *Equivocal Tasks* .

وفي نفس الــسياق تناولت دراســة (Iriani, 2006) أثــر خــصائص مستخدمي البريد الالكتروني والمتمثلة في: العمر ، النــوع ، الوظيفــة ، الخبرة في استخدام البريد الالكتروني علي الرضا عــن الاتــصال ، وقــد اعتمدت الدراسة علي عينة عمدية مكونة من (٣٠٥) مفردة من العاملين في أربع شركات خاصة ومن أهم نتائجها: عدم وجود تأثير لكل من العمر، النوع ، والوظيفة علي الرضا عن الاتصال، وأن الإستمرارية في استخدام البريد الالكتروني تؤثر ايجابياً علي الرضا عن الاتصال.

واستهدفت دراسة (Hewitt,2006) التعرف علي إمكانية الاســتفادة من استخدام البريد الالكتروني في تعزيز الاتصالات الداخلية ، وقد اعتمدت الدراسة علي أسلوب دراسة الحالة لإحدى المنظمات غير الهادفة للربح ، ومن أهم نتائجها: أن استخدام البريد الالكتروني يؤثر ايجابياً علي منــاخ

الاتصالات ويوفر للعاملين الفرصة لإبداء وجهة نظرهم والـذي يـنعكس بدوره ايجابياً علي أدائهم الوظيفي.

وتناولت دراسة (أبوزيد ،٢٠١٠) أثر استخدام البريـد الالكترونـي علي الرضا عن الاتصال لدي العاملين بشركات الاتصالات الأردنية ، وبلغ عدد المستقصي منهم (٢٢٠) مفردة ، ومن أهم النتائج التـي توصـلت إليها : ارتفاع معدل استخدام البريد الالكتروني فـي شـركات الاتـصالات الأردنية، وأن استخدام البريد الالكتروني يؤثر إيجابياً علـي الرضـا عـن الاتصال ، وأن الأفراد ذوي الخبرة العالية في استخدام البريد الالكترونـي أكثر رضا عن الاتصال ، وأنه لا توجد فروق جوهريـة فـي مـستويات استخدام العاملين للبريد الالكتروني تعزي لمتغيـري الجـنس والمـستوي الوظيفي.

٣/٥ دراسات تناولت أثر الرضا عن الاتصال علي الانتماء التنظيمي:

اهتمت دراسـة *(Varona , 1996)* بالعلاقـة بـين الرضـا عـن الاتصالات التنظيمية والانتماء التنظيمي للعاملين في ثلاث منظمات مختلفة (مصنع لإنتاج الأغذية، مدرسة، مستشفي) بجواتيمالا، ومن أهم نتائجهـا: أن هناك علاقة ارتباطيه قويـة موجبـة بـين الرضـا عـن الاتـصالات والانتماءالتنظيمي للعاملين ، وأن المدرسين يشعرون بدرجـة أكبـر مـن الرضا عن الممارسات الاتصالية مقارنة بالعاملين في مصنع الأغذيـة أو المستشفي، وأن درجة رضا المشرفين عن الممارسات الاتصالية أكبر من نظيرتها لدي المرؤسين.

كما تناولت دراسة *(Ahmad,2004)* العلاقة بين الرضا عن الاتصال والانتماءالتنظيمي لأعضاء هيئة التدريس بإحدي الجامعـات الماليزيـة ، ومن خلال استقصاء(٢٥٢) مفردة توصلت الدراسة إلي وجود علاقة تأثير موجبة بين الرضا عن الاتصال والانتماءالتنظيمي.

وركزت دراسة *(Ng et al., 2006)* علي أثر بيئة العمل علي الانتماء التنظيمي ، وتوصل الباحثون من خلالها إلي أن إدارة عمليـة الاتـصالات

داخل المنظمة تدخل ضمن مكونات بيئة العمل التي تؤثر ايجابياً علي مستوي انتماء العاملين للمنظمة.

أما دراسة (*Carriere et al.,2007*) فقد اهتمت بدور الرضا عن الاتصال كمتغير وسيط بين نظم الاتصالات الداخلية والرضا الوظيفي والانتماءالتنظيمي، وقد كشفت الدراسة عن أن الرضا عن الاتصال يتوسط _ وساطة كلية_ العلاقة بين ممارسات الاتصالات الداخلية من جهة والرضا الوظيفي والانتماءالتنظيمي للعاملين من جهة أخري.

وتناولت دراسة (*Vuuren et al., 2007*) العلاقة بين اتصالات المشرفين والالتزام الوجداني للعاملين ، ومن بين النتائج التي توصلت إليها أن التغذية المرتدة والتي تشير إلي مدي رضا العاملين عن المعلومات الخاصة بكيفية تقييم أدائهم ، واستماع المشرفين إلي وجهات نظرهم تؤثر بشكل ايجابي علي الالتزام الوجداني للعاملين.

واستهدفت دراسة *(Seven,2012)* تحليل أثر الرضا عن الاتصالات الداخلية علي الانتماء التنظيمي للعاملين بجهاز الأمن العام التركي ، ومن خلال استقصاء (٣٥٨) مفردة عبر البريد الالكتروني توصل الباحث إلي نتائج عديدة أهمها: وجود علاقة ارتباطيه موجبة بين الرضا عن الاتصالات الداخلية والانتماءالتنظيمي ، وأن كل من مناخ الاتصالات والعلاقة مع الرؤساء والتكامل التنظيمي من أكثر عوامل الرضا عن الاتصالات تأثيراً علي الانتماء التنظيمي، وكذلك عدم وجود علاقة بين المتغيرات الديموجرافية (العمر، مستوي التعليم ، مدة الخدمة) والرضا عن الاتصالات.

تعقيب عام علي الدراسات السابقة:

من خلال العرض السابق أمكن للباحث رصد الحقائق التالية:

- تزايد اهتمام الباحثين بموضوع استخدام البريد الالكتروني كأداة للإتصالات الإدارية وأثره علي كل من : الرضا عن الاتصال ، الرضا الوظيفي ، الانتماء التنظيمي والأداء الوظيفي في الدول الأجنبية في

حين أن هناك ندرة في الدراسات المتعلقة بذات المجال سواء في البيئة المصرية أو العربية ، وبالتالي تبرز الحاجة إلي إجراء الدراسة الحالية كونها تسهم في سد جزء من الفجوة البحثية في هذا المجال .

- لم تتطرق الدراسات السابقة إلي دور متغير الرضا عن الاتصالات كمتغير وسيط بين استخدام البريد الالكتروني والانتماء التنظيمي للعاملين ؛ وهو ماتتناوله الدراسة الحالية.

٦- فروض الدراسة :

انطلاقاً من مشكلة الدراسة وأهدافها ومن خلال استقراء الدراسات السابقة، تم اشتقاق فروض الدراسة الحالية.

الفرض الأول:

" توجد علاقة ترابط جوهرية موجبة بين استخدام البريد الالكتروني كأداة للإتصالات الإدارية والرضا عن الاتصال "

الفرض الثاني:

" توجد علاقة ترابط جوهرية موجبة بين استخدام البريد الالكتروني كأداة للإتصالات الإدارية والانتماء التنظيمي للعاملين "

الفرض الثالث:

" توجد علاقة ترابط جوهرية موجبة بين الرضا عن الاتصال والانتماء التنظيمي للعاملين" "

الفرض الرابع:

" يتوسط الرضا عن الاتصالات العلاقة بين استخدام البريد الالكتروني كأداة للإتصالات الإدارية والانتماء التنظيمي للعاملين "

٧- منهجية الدراسة:

١/٧: مجتمع البحث وعينة الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة الحالية من العاملين المستخدمين للبريد الالكتروني كأداة للإتصالات الإدارية بثلاثة منظمات متباينة الأنشطة: بنك مصر، الصندوق الاجتماعي للتنمية، جامعة سوهاج وذلك كما بالجدول التالي :

جدول (١) توزيع مجتمع الدراسة

إسم المنظمة	العدد
بنك مصر وفروعه بسوهاج	٨٧
جامعة سوهاج (الوحدات والمراكز التابعة لإدارة المشروعات)	٨٠
الصندوق الاجتماعي للتنمية بسوهاج	١٧
الإجمالي	١٨٤

وقد اعتمد الباحث علي أسلوب الحصر الشامل حيث تم استقصاء جميع مفردات مجتمع البحث والبالغ عددهم (١٨٤) مفردة .

٢/٧ كيفية قياس متغيرات الدراسة :

١/٢/٧ استخدام البريد الالكتروني:

لقياس هذا المتغير قام الباحث بالرجوع إلي الكتابات المتعلقة باستخدامات البريد الالكتروني في مجال العمل (الشريف ،٢٠٠٦؛ Stevens,2000) وتم تصميم المقياس الحالي والذي يتكون من (١٠) بنود، وتم قياس استجابات المستقصى منه على مقياس ليكرت خماسي الدرجات (دائماً = ٥، غالباً=٤ ، أحياناً=٣، نادراً =٢، لم استخدمه إطلاقاً =١) .

٢/٢/٧ الرضا عن الاتصالات الإدارية:

تم قياس هذا المتغير باستخدام مقياس الرضا عن الاتصال *Communication Satisfaction Questionnaire (CSQ)* الذي قدمه

(Downs&Hazen,1977) حيث أشارت الدراسات السابقة إلي أن هذا المقياس هو الأكثر ملائمة لقياس الرضا عن الاتصال داخل المنظمات (Migdadi &Abu Zaid,2009 ؛ Nordin et al., 2011) بعد إجراء بعض التعديلات عليه حيث تم استبعاد البعد الخاص بالاتصالات مع المرؤسين لكون معظم المستقصي منهم ليسوا من شاغلي المراكز الإشرافية (Carriere et al.,2007:65) ، وتم قياس استجابات المستقصى منه على مقياس ليكرت خماسي الدرجات (راضي تماماً= ٥ ، راضي =٤، محايد=٣ ، غير راضي = ٢، غير راضي تماماً=١) .

٣/٢/٧ الانتماءالتنظيمي للعاملين:

تم قياس الانتماءالتنظيمي للعاملين باستخدام أداة القياس التي طورها (Porter et al.,1974) ، والمسماة استبيان الانتماء التنظيمي Organizational Commitment Questionnaire (OCQ) ، وذلك لما أظهرته الدراسات السابقة من تمتع الأداة المشار إليها بدرجة عالية من الصدق والثبات ، وتتكون هذه الأداة من (١٥) بنداً ، وتم قياس استجابات المستقصى منه على مقياس ليكرت خماسي الدرجات (موافق تماماً = ٥ ، موافق=٤ ، محايد =٣ ، غير موافق =٢، غير موافق تماماً =١) ، وتجدر الإشارة إلي أن البنود (٣ ،٧، ٩، ١١، ١٢، ١٥) قد تم إعادة صياغتها بدلاً من تغيير أوزانها النسبية إلي العكس حتي تتناسب مع اتجاه درجات القياس ولتسهيل عملية تفريغ الإجابات (رفاعي ، ٢٠٠٢: ١٢٧).

٣/٧ اختبار صدق وثبات أداة الدراسة : Reliability & Validity

للتأكد من صلاحية المقاييس المستخدمة قام الباحث بعرض قائمة الاستقصاء المبدئية علي مجموعة من أعضاء هيئة التدريس بقسم إدارة الأعمال بالكلية وبعض العاملين بالمنظمات محل الدراسة وذلك بهدف اختبار مدي دقة وسلامة المصطلحات المستخدمة ، ومدي تناسق عبارات

كل مقياس وملاءمتها للمستقصى منهم ، وقد أسفر الاختبار عـن إعـادة صياغة بعض العبارات ، وإضافة عبارات أخرى ، ثم قام الباحث بإعـادة تصميم القائمة في شكلها النهائي (راجع ملحق الدراسة).

وكما هو معلوم ، يتصف المقياس بالثبات عندما يعطى نفس النتائج إذا ما أعيد تطبيقه على مجموعة معينة من الأفراد أو تكـون الاختلافـات بينها طفيفة (ريان، ٢٠٠٦: ١٥١) ، وعلي هذا فقد تـم اختبـار ثبـات القائمة عن طريق اختبار ألفا لكرونباخ ، ويوضح الجدول التالي معاملات الثبات للمقاييس المستخدمة في الدراسة :

جدول رقم (٢) معاملات الثبات لمقاييس الدراسة

المقياس	استخدام البريد الالكتروني	الرضا عن الاتصال	الانتماء التنظيمي
معامل الثبات	٠,٨٢	٠,٨٦	٠,٩١

وتشير بيانات الجدول السابق إلي أن معاملات الثبات للمقاييس المستخدمة تتجاوز الحد الأدنى المتعارف عليه وهو ٦٠ % (*Sekaran , 2000*).

٤/٧ أسلوب جمع البيانات الميدانية :

تم تجميع البيانات الأولية اللازمة للدراسة من خلال الاستقـصاء ، حيث قام الباحث بتوزيع (١٨٤) قائمة استقصاء من خلال الاستعانة ببعض معاوني هيئة التدريس بقسم إدارة الأعمال بالكلية وذلـك بعـد تعـريفهم بطبيعة وأهداف الدراسة ، وبمراجعة القوائم المستردة قام الباحث باسـتبعاد (١٦) قائمة لنقص أو عدم وضوح الإجابات الواردة بها ، وبذلك يصبح عـدد القوائم الصالحة للتحليل (١٦٨) قائمة بما يـوازي (٩١,٣%) مـن إجمـالي القوائم الموزعة.

٥/٧ أساليب التحليل الإحصائى:

اعتمد الباحث على الأساليب الإحصائية التالية:

- معامل ألفا *Cronbach's Alpha* لتقييم درجة الاعتمادية لمقاييس الدراسة.
- الوسط الحسابى والانحراف المعيارى للوقوف علي المؤشرات المبدئية لمتغيرات الدراسة.
- معامل الارتباط الخطي لبيرسون ، وكذلك أسلوبي الانحدار البسيط والتدريجي لاختبار علاقة وساطة متغير الرضا عن الاتصال بين استخدام البريد الالكتروني كأداة للإتصالات الإدارية والانتماء التنظيمي للعاملين.

٨-نتائج الدراسة:

يتناول الباحث في هذا الجزء نتائج الدراسة الميدانية بداية بعرض بعض المؤشرات المبدئية التي تعكسها نتائج الدراسة ، يلي ذلك اختبار فروض الدراسة وذلك على النحو التالي:

١/٨ مؤشرات مبدئية:

يوضح الجدول التالي الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لكل من: استخدام البريد الالكتروني كأداة للإتصالات الإدارية ، الرضا عن الاتصال ، الانتماء التنظيمي للعاملين بالمنظمات محل البحث:

جدول رقم (٣)

الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغيرات الدراسة

إسم المنظمة	استخدام البريد الالكترونى		الرضا عن الاتصال		الانتماء التنظيمى	
	الوسط الحسابى	الانحراف المعيارى	الوسط الحسابى	الانحراف المعيارى	الوسط الحسابى	الانحراف المعيارى
بنك مصر	٣,٥٤	٠,٦٠	٣,٥٩	٠,٧٢	٣,٨١	٠,٧٦
جامعة سوهاج	٣,١١	٠,٩٢	٣,١٧	٠,٩٥	٢,٧٩	١,١
الصندوق الاجتماعي	٣,٢٨	٠,٨١	٣,٣٢	٠,٨١	٣,١٥	٠,٩٨

مصدر الجدول : نتائج التحليل الإحصائي

ويتضح من الجدول السابق مايلي :

- أن متوسطات استخدام البريد الالكتروني بالمنظمات محل الدراسة كانت (٣,٥٤ ، ٣,١١ ، ٣,٢٨) علي الترتيب ، وتتجاوز جميعها نقطة منتصف المقياس وهي ٣ ، وأن متوسط الاستخدام في بنك مصر يحتل المرتبة الأولي يليه الصندوق الاجتماعي في حين تاتي جامعة سوهاج في المرتبة الثالثة.
- أن متوسطات الرضا عن الاتصال بالمنظمات محل الدراسة كانت (٣,٥٩ ، ٣,١٧ ، ٣,٣٢) علي الترتيب أي أنها في مستوي فوق المتوسط .
- أن متوسطات الانتماء التنظيمي للعاملين بالمنظمات محل الدراسة كانت (٣,٨١ ، ٢,٧٩ ، ٣,١٥) علي الترتيب ، ومن الملاحظ أن مستوي انتماء العاملين بجامعة سوهاج أقل من المتوسط .

٣/٨ اختبار فروض الدراسة :

يوضح الجدول التالي معاملات الارتباط لمتغيرات الدراسة:

جدول (٤) معاملات الارتباط لمتغيرات الدراسة

المتغير	UEM	C S	OC
UEM	١,٠٠		
C S	**٠,٣٢٦	١,٠٠	
OC	*٠,١٨٤	**٠,٦٥٤	١,٠٠

* ارتباط دال احصائياً عند ٠,٠٥

** ارتباط دال احصائياً عند ٠,٠١

حيث:

UEM يشير إلي استخدام البريد الالكتروني كاداة للاتصالات الإدارية.

C S يشير إلي الرضا عن الاتصال

OC يشير إلي الانتماء التنظيمي للعاملين

ويتضح من الجدول السابق مايلي :

- أن معاملات الارتباط بين متغيرات الدراسة كانت موجبة وذات دلالة احصائية عند ٠,٠٥ ، ٠,٠١ ، وبالتالي توافر الشروط الخاصة بإمكانية أن يتوسط متغير الرضا عن الاتصال العلاقة بين استخدام البريدالالكتروني كأداة للاتصالات الإدارية والانتماء التنظيمي للعاملين.

١/٢/٨ العلاقة بين استخدام البريد الالكتروني والرضا عن الاتصال:

لاختبار العلاقة بين استخدام البريد الالكتروني كأداة للاتصالات الإدارية والرضا عن الاتصال ، تم استخدام أسلوب تحليل الانحدار الخطي البسيط ، وجاءت النتائج كما بالجدول التالي:

جدول رقم (٥) العلاقة بين استخدام البريد الالكتروني والرضا عن الاتصال

المتغير	قيمة (R)	Adjusted R^2	معامل بيتا b	قيمة t	Sig.
استخدام البريد الالكتروني	٠,٣٢٦	٠,١٠١	٠,٣٧٧	٤,٤٥٠	٠,٠٠٠

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي لإجابات السؤالين الأول والثاني .

ويتضح من الجدول السابق وجود علاقة ارتباط جوهرية موجبة بين استخدام البريد الالكتروني كأداة للاتصالات الإدارية والرضا عن الاتصال، وأن استخدام البريد الالكتروني كأداة للاتصالات الإدارية يفسر نحو ١٠% من التباين في الرضا عن الاتصال والنسبة الباقية من التباين ترجع إلى عوامل أخرى لم تتضمنها الدراسة الحالية ، وعلى هذا يمكن القول بأن الفرض الأول للدراسة **فرض مقبول**.

٢/٢/٨ العلاقة بين استخدام البريد الالكتروني والانتماء التنظيمي :

لاختبار العلاقة بين استخدام البريد الالكتروني كأداة للاتصالات الإدارية والانتماء التنظيمي للعاملين ، تم استخدام أسلوب تحليل الانحدار الخطي

البسيط ، ويوضح الجدول التالي نتائج الاختبار:

جدول رقم (٦) العلاقة بين استخدام البريد الالكتروني والانتماء التنظيمى

المتغير	قيمة (R)	Adjusted R^2	معامل بيتا b	قيمة t	Sig.
استخدام البريد الالكتروني	٠,١٨٤	٠,٠٢٨	٠,٢٧٨	٢,٤١١	٠,٠١٧

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي لإجابات السؤالين الأول والثالث .

ويتضح من الجدول السابق وجود علاقة ارتباط جوهرية موجبة بين استخدام البريد الالكتروني والانتماء التنظيمي للعاملين ، وأن استخدام البريد الالكتروني كأداة للاتصالات الإدارية يفسر حوالي ٣% من التباين في الانتماء التنظيمي والنسبة الباقية من التباين تعزي إلى عوامل أخرى لم تتضمنها الدراسة الحالية ، وعلى هذا يمكن القول بأن الفرض الثاني للدراسة **فرض مقبول**.

٣/٢/٨ العلاقة بين الرضا عن الاتصال والانتماء التنظيمي للعاملين :

لاختبار العلاقة بين الرضا عن الاتصال والانتماء التنظيمي للعاملين ، تم استخدام أسلوب تحليل الانحدار الخطي البسيط ، ويوضح الجدول التالي نتائج الاختبار:

جدول رقم (٧) العلاقة بين الرضا عن الاتصال والانتماء التنظيمى

المتغير	قيمة (R)	Adjusted R^2	معامل بيتا b	قيمة t	Sig.
الرضا عن الاتصال	٠,٦٥٤	٠,٤٢٤	٠,٨٥٦	١١,١٢٦	٠,٠٠٠

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي لإجابات السؤالين الثانى والثالث .

ويتضح من الجدول السابق وجود علاقة ارتباط جوهرية موجبة بين الرضا عن الاتصال والانتماء التنظيمي للعاملين ، وأن الرضا عن الاتصال يفسر بمفرده نحو ٤٢% من التباين في مستوي الانتماء التنظيمي للعاملين ، وأن

النسبة المتبقية من التباين وقدرها ٥٨% ترجع إلى عوامل أخرى لم تتضمنها الدراسة الحالية، وعلى هذا يمكن القول بأن الفرض الثالث للدراسة فرض مقبول.

٤/٢/٨ العلاقة بين: استخدام البريد الالكتروني ، الرضا عن الاتصال والانتماء التنظيمي:

تم اختبار علاقة وساطة متغير الرضا عن الاتصال بين استخدام البريد الالكتروني كأداة للاتصالات الإدارية والانتماء التنظيمي للعاملين باستخدام تحليل الانحدارالتدريجي ، ويوضح الجدول التالي نتائج الاختبار:

جدول رقم (٨) تحليل الانحدار التدريجى

رقم المحاولة	المتغير	قيمة (R)	Adjusted R^2	الخطأ المعياري	قيمة (F)	Sig.
١	الرضا عن الاتصال	٠.٦٥٤	٠,٤٢٤	٠,٨١٩	١٢٣,٧٩	٠,٠٠٠

المصدر: نتائج تحليل الانحدار التدريجى.

وتشير النتائج الواردة بالجدول السابق إلى ما يلي:

- أن متغير الرضا عن الاتصال يفسر بمفرده حوالي ٠,٤٢ من التباين في مستوى الانتماء التنظيمي للعاملين وذلك بانحراف معياري (e) قدره ٠,٨١٩، وأن حوالي ٥٨% من التباين في مستوى الانتماء التنظيمي للعاملين يعزي إلى عوامل أخرى لم تتضمنها الدراسة الحالية.
- تلاشي تأثير استخدام البريد الالكتروني علي الانتماء التنظيمي للعاملين وتأخذ معادلة الانحدار الصيغة التالية:

$$OC = 0.476 + 0.856\ CS \pm 0.819$$

T. value 1.73 11.126

وبناء علي ما سبق ، يمكن القول بأن متغير الرضا عن الاتصال يتوسط العلاقة بين استخدام البريد الالكتروني كأداة للاتصالات الإدارية

والانتماء التنظيمي للعاملين _ وساطة كليـة_ ، أي أن الفـرض الرابـع للدراسة فرض مقبول.

٩- مناقشة وتفسير النتائج:

- أظهرت نتائج الدراسة أن المستوي العام لاستخدام البريد الالكتروني في المنظمات محل الدراسة أعلي من المتوسط ، ويحتل بنك مصر المرتبـة الأولي في الاستخدام ، ويمكن إرجاع ذلك إلـي اعتمـاد البنـك للبريـد الالكتروني كوسيلة للاتصال في ظل وجود شبكة اتصال تربط بين جميـع الفروع التابعة للبنك ، وعلي الجانب الآخر تأتي جامعـة سـوهاج فـي المرتبة الأخيرة ويرجع ذلك من وجهة نظر الباحث إلي عدم وجود نظام لاستخدام البريد الالكتروني بالجامعة باستثناء الوحـدات التابعـة لإدارة المشروعات وبعض الكليات التي تجاوزت مراحل متقدمة فـي عمليـة التأهيل للحصول علي الاعتماد مثل كليـات: الطـب ، العلـوم والطـب البيطري.

- كما أظهرت الدراسة الحالية أن مستوي الانتماء التنظيمي للعـاملين ببنـك مصر والصندوق الاجتماعي للتنمية أعلي من نظيرهما بجامعـة سـوهاج ، وقد يرجع ذلك من وجهة نظر الباحث إلي أن معظم المستقصي مـنهم مـن العاملين بالوحدات التابعة لإدارة المشروعات بالجامعة من الـشباب حـديثي التخرج والذين التحقوا بالعمل من خلال عقود عمل مؤقتـة وليـسوا مـن العمالة الدائمة، وتتفق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه الدراسات السابقة في مجال الانتماء التنظيمي والتي تؤكد علي وجود علاقة طردية بين كـل مـن العمر ومدة الخدمة بالمنظمة والانتماء التنظيمي للعـاملين (عبـد الحميـد ،١٩٩٦).

- كشفت نتائج الدراسة عن وجود علاقة ارتباط جوهريـة موجبـة بـين استخدام البريد الالكتروني كأداة للاتصالات الإدارية والرضا عن الاتصال ، وتتفق هذه النتيجة مع ما توصـلت إليـه دراسـتي: *Hewitt,2006* ،

أبوزيد ٢٠١٠ ، حيث يترتب علي استخدام البريد الالكتروني تزايد القدرة علي التواصل مع عدد كبير من الأفراد ، وكذلك تزايد فرص العاملين لإبداء وجهة نظرهم من جهة، وفهم الأهداف الأساسية المنظمة من جهة أخري وبالتالي ارتفاع مستوي الرضا عن الاتصالات التنظيمية.

- أشارت نتائج الدراسة عن وجود علاقة ارتباط جوهرية موجبة بين استخدام البريد الالكتروني كأداة للاتصالات الإدارية والانتماء التنظيمي للعاملين ، وتتفق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة *Ng et al., 2006* والتي تري أن إدارة عملية الاتصالات داخل المنظمة تدخل ضمن مكونات بيئة العمل التي تؤثر ايجابياً علي مستوي انتماء العاملين للمنظمة ، كما تتفق أيضاً مع نتائج دراسة *Dow et al.,2006* والتي أشارت إلي وجود علاقة ارتباطية موجبة بين استخدام البريد الالكتروني في مجال العمل وولاء العامين لمنظماتهم.
- **كما** كشفت النتائج عن وجود علاقة ارتباط جوهرية موجبة بين الرضا عن الاتصال والانتماء التنظيمي للعاملين ، وتتفق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسات عديدة أهمها : **Varona,1996 ;Vurren et al,2007; Ahmed, 2004; Seven, 2012** .
- **كما** كشفت النتائج عن أن الرضا عن الاتصال يتوسط العلاقة بين استخدام البريد الالكتروني كأداة للاتصالات الإدارية والانتماء التنظيمي للعاملين ، وتتفق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة Carriere et al., 2007 والتي تؤكد علي أن الرضا عن الاتصال يتوسط _ وساطة كلية_ بين ممارسات الاتصالات الداخلية والانتماء التنظيمي للعاملين.

١٠- توصيات الدراسة:

على ضوء ما أسفرت عنه نتائج الدراسة الميدانية ، يقدم الباحث مجموعة من التوصيات التي يرى أنها ذات فائدة في هذا المجال:

- العمل علي تحسين الممارسات الاتصالية بالمنظمات محل البحث لما لذلك من آثار ايجابية علي الرضا عن نظم الاتصالات الإدارية بهذه المنظمات، والذي ينعكس بدوره علي درجة ارتباط العاملين وولائهم لها .
- ضرورة قيام الإدارات العليا بالمنظمات محل البحث بعقد مؤتمرات ولقاءات دورية مع العاملين بهدف الاستماع إلي وجهات نظرهم ومقترحاتهم وإقناعهم بالأهداف الأساسية لهذه المنظمات .
- بالنسبة لجامعة سوهاج والتي احتلت المرتبة الأخيرة في كل من: استخدام البريد الالكتروني كأداة للاتصالات الإدارية ، الرضا عن الاتصال ، والانتماء التنظيمي للعاملين يوصي الباحث بما يلي :

* العمل علي نشر ثقافة استخدام البريد الالكتروني كوسيلة للاتصال بين العاملين ، وتدريبهم علي عملية الاستخدام.
* الإسراع بعملية الربط الالكتروني بين مقر الجامعة بمدينة سوهاج الجديدة ومقر الجامعة الحالي بمدينة ناصر ، ويتأتي ذلك من خلال استكمال التجهيزات وشبكات الاتصال وخطوط الانترنت.
* ضرورة قيام الإدارة العليا للجامعة بتوفير الدعم المادي والمعنوي اللازميين لتوسيع نطاق استخدام البريد الالكتروني كأداة للاتصالات داخل الجامعة بجانب استخدام قنوات الاتصال الأخري ، وتشجيع العاملين علي تبني هذا الأسلوب وخصوصاً في المهام التي لا تتسم بالغموض حيث أنها لا تتطلب الاتصالات الشخصية ، وكذلك في المهام التي يكون عامل الوقت محدد رئيس لإنجازها بكفاءة وفعالية.

- تعد الدراسة الحالية بمثابة نقطة بداية في مجال استخدام البريد الالكتروني كأداة للاتصالات الإدارية ، وعلي هذا يوصي الباحث بإخضاع النقاط التالية للدراسة والتحليل:

* إجراء دراسات مماثلة للدراسة الحالية في قطاعات أخري .

* استخدام نموذج قبول التكنولوجيا (TAM) في التنبؤ بالعوامل المؤثرة علي تبني العاملين للبريد الالكتروني في مجال العمل .

* أثر استخدام البريد الالكتروني كأداة للاتصالات الإدارية علي الأداء الوظيفي للعاملين .

* أثر المتغيرات الديموجرافية والوظيفية علي استخدام البريد الالكتروني كأداة للاتصالات الإدارية.

مراجع الدراسة

أولاً المراجع العربية:

- أبو زيد، محمد خير سليم.(٢٠١٠). " قياس أثر استخدام البريد الالكتروني في الرضا عن الاتصال: دراسة تحليلية " ، دراسات، العلوم الإدارية ، المجلد ٣٨، العدد ٢ ، ص ص ٤٢٢-٤٤٠.
- الجبوري ، إكرام محمد محمود.(٢٠٠٨). " الخدمات غير التقليدية للبريد الالكتروني " **Cybrarians Journal** ، العدد السادس عشر، يونيو. تاريخ الإطلاع ٢٠١٢/٤/٦.
- الزيادي ، حسن هادي.(٢٠٠٨). مهارات الانترنت ، النجف الأشرف ، حي عدن ، مؤسسة النبراس للطباعة والنشر والتوزيع .
- الشريف ، أشرف محمد عبد المحسن.(٢٠٠٦). " إدارة وأرشفة رسائل البريد الالكتروني في المنظمات الحكومية "، **cybrarians journal**، العدد التاسع ، تاريخ الإطلاع ٢٠١٢/٤/٦.
- رفاعي ، رجب حسنين محمد.(٢٠٠٢)." تحليل العلاقة بين المعتقدات حول العمل لدي المديرين والولاء التنظيمي لديهم : دراسة ميدانية" مجلة البحوث التجارية المعاصرة ، كلية التجارة بسوهاج ، جامعة جنوب الوادي، المجلد السادس عشر ، العدد الأول يونيو، ص ص ١١٣-١٦٨.
- ريان، عادل ريان محمد .(٢٠٠٦). بحوث التسويق: المبادئ- القياس- الطرق .أسيوط: مطبعة الصفا والمروة .
- طبش ، مصعب إسماعيل .(٢٠٠٨)." دور نظم وتقنيات الاتصال الإداري في خدمة اتخاذ القرارات : حالة تطبيقية علي وزارة التربية والتعليم في قطاع غزة " رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية في غزة.

- عبد الحميد ، إبراهيم محمد.(١٩٩٦). " العلاقة بين المحددات السلوكية والانتماء التنظيمي للعاملين بمحافظة سوهاج : دراسة ميدنيــة" رسالة ماجستير في إدارة الأعمال ، كلية التجارة بسوهاج ، جامعة جنــوب الوادي .
- عبد العال ، عاطف عبد العزيز محمود.(١٩٩٨)." العوامــل المــؤثرة علي كفاءة وفعالية الاتصالات الإدارية في قطاع الصناعات الغذائية بــ ج.م.ع " رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية التجارة بــسوهاج ، جامعة جنوب الوادي .

٣-المراجع الأجنبية:

- Ahmad, Azhar H j. (2004)." Relationships between Communication Satisfaction and Organizational Commitment of Academic Staff in A Selected Public University" **PhD Thesis,** University of Putra Malaysia.
- Baninajarian, Narges, Abdullah, Zulhamri& Bolong, Jusang.(2011)." THE Role of E- Mail in Improving Task Performance among The Executives in Malaysia " **Australian Journal of Business and Management Research,** Vol.1 No.4,pp 52-62.
- Bakk, Robert Neureiter. (2005)." Communicational aspects of Project Management using web-based technologies:Implementing an email-based Commun-ication environment", **Master Thesis,** Information & Software Engineering Group Technical University of Vienna.
- Carriere, J., Bourque.C, & Bonaccio,S.(2007)."The Role of Communication Satisfaction As A Mediator between an Organization's Internal Communication Systems and Tow Job Outcomes: Job Satisfaction and Organiz-ational Commitment" **Administrative Sciences Association of Canada (ASAC)**, Vol.,28,pp60-75.
- Dawley, David D. &. Anthony, William P. (2003)." User Perceptions of E-Mail at Work", **Journal of Business and Technical Communication,** 17,pp 170-200.

- Dow, K., Serenko, A, Turel, O. & Wong, J. (2006)." Antecedents and Consequences of User Satisfaction with E-Mail Systems", **International Journal of e-Collaboration,** 2(2), pp 46-64.
- Downs, C.W., & Adrian, A.D. (2004). **Assessing Organizational Communication: Strategic Communication Audits**, New York: The Guilford Press.
- Hair, M., Renaud, K.V., & Ramsay, J. (2006). "The influence of self-esteem and locus of control on perceived email-related stress ", **Computers in Human Behavior**, Available Online at: www.elsevier.com/locate/comphumbeh
- Hewitt, Paul. (2006)." Electronic mail and internal Communication: a three-factor model" **Corporate Communications: An International Journal**, Vol. 11 No. 1, pp. 78-92.
- Iriani, Tuti.(2006). " Factors Influence communication Satisfaction among E-Mail Users in Selected Private Organizations in Indonesia", **PhD Thesis,** University of Putra Malaysia.
- Ishii, Kumi.(2005)." The Human Side of the Digital Divide: Media Experience as the Border of communication Satisfaction with E-Mail "**Journal of Technical Writing and Communication,** 35, No., 4, pp 385-402.
- Kupritz, Virginia W. & Cowell, Eva.(2011). "Productive Management Communication: Online and Face - to-Face, **Journal of Business Communication,** Volume 48, No., 1, pp 54-82.
- Lind, Mary R." An exploration of communication channel usage by gender", **Work Study**, Vol. 50 Iss: 6, pp.234 – 240.
- Lucas, W. (1998)." Effects of E- Mail on the Organization", **European Management Journal**, Volume 16, No., 1 pp 18-30.

- Merten, Frank &Gloor, Peter. (2009)." Too Much E-Mail Decreases Job Satisfaction", **Collaborative Innovation Networks Conference**, Available Online at: www.elsevier.com/locate/procedia
- Migdadi, Mahmoud Mohammed & Abu Zaid, Mohammed Khair Saleem.(2009)."The Role of Communication Satisfaction in Enhancing the effect of Knowledge Creation on Organizational Performance", **Dirasat, Administrative Sciences**, Volume 36, No., 2 pp 547-565.
- Nakra, Rashmi.(2006). "Relationship between Communication Satisfaction and Organizational Identification: An Empirical Study" **Vision: The Journal of Business Perspective**, Volume 10,No.,2pp 41-51.
- Ng, Thomas, Butts, Marcus M., Vandenberg, Robert J., Dejoy,David M, & Wilson, Mark G.(2006). "Effects of management communication, opportunity for learning, and work schedule flexibility on organizational commitment" **Journal of Vocational Behavior**, Volume 68, Issue 3, June, pp 474–489
- Nordin, Shahrina Md, Halib, Mohammed,& Ghazali, Zulkipli.(2011). "Strengthening Internal Communication: A Case Study of Communication Satisfaction in An Organization" **European Journal of Social Sciences**, Volume 24, No., 4, pp 617-624.
- Rowley, Jennifer. (1999)."Computer mediated Communication: Is It Good for Organization? "**Industrial and Commercial Training**, Volume 31,No.,2;pp 72-74.
- Sekaran, U. (2000). **Research methods for business: A skill building approach,** New York: John Wiley & Sons, Inc.
- Seven, Hilmi. (2012)." An Analysis of the Effect of Communication Satisfaction on Organizational Commitment in the Turkish National Police" **Ph.D. Thesis**, University of Baltimore, Maryland.
- Stevens, G.Ruggeri & Mcelhill,J.(2000)." A Qualitative Study and Model of the Use of E-Mail in Organizations", **Internet Research: Electronic Networking Applications and Policy**, 4, pp 271–283.

- Varona. Federico. (1996). "Relationship between Communication Satisfaction and Organizational Commitment in Three Guatemalan Organizations", **The Journal of Business Communication,** 33, 2, pp 111-140.
- Vuuren, M. V.,De Jong,M.D & Seydel. E.R. (2007)." Direct and Indirect effects of Supervisor communication on organizational commitment", **International Journal**, Vol., 12, No., 2, pp 116-128.
- Waller, David A, & Ragsdell, Gillian.(2012)." The Impact of e- mail on Work Balance ", **Aslib Proceedings, New Information Perspectives**, Vol., 64, Issue,2 pp,154-177. Available at:www.Emeraldinsight.com/0001-253X.htm

ملحق الدراسة (قائمة الاستقصاء)

الأستاذ الفاضل / الأستاذة الفاضلة:

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته...

يقوم الدكتور/ إبراهيم محمد عبد الحميد- المدرس بقسم إدارة الأعمال بكلية التجارة – جامعة سوهاج بإعداد بحث عن "العلاقة بين استخدام البريد الالكتروني كأداة للاتصالات الادارية والرضا عن الاتصال والانتماءالتنظيمي للعاملين" ، ويأمل الباحث في التعرف على آراء سيادتكم وذلك من خلال استيفاء هذه القائمة ، مع التأكيد علي أن هذه البيانات سوف تحظى بسرية تامة، ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمى .

السؤال الأول:

فيما يلى مجموعة من العبارات المتعلقة باستخدامات البريد الالكتروني في مجال العمل ، برجاء وضع دائرة حول الرقم الذي يمثل درجة استخدام سيادتكم لكل منها:

العبارة	دائماً	غالباً	أحياناً	نادراً	لم استخدمه إطلاقاً
١- معرفة موعد ومكان الاجتماعات.	٥	٤	٣	٢	١
٢- الرسائل المتعلقة بجداول الأعمال.	٥	٤	٣	٢	١
٣- توصيل التعليمات والأوامر الإدارية العاجلة لتنفيذها.	٥	٤	٣	٢	١
٤- الإخطار بالغاء الإجتماعات.	٥	٤	٣	٢	١
٥- جداول ومحاضر المقابلات والاجتماعات.	٥	٤	٣	٢	١
٦- إرسال التقارير النهائية والتوصيات إلي المختصين.	٥	٤	٣	٢	١
٧- إرسال فاكسات عبر البريد الالكتروني .	٥	٤	٣	٢	١
٨- إرسال الملفات الضخمة كمرفقات إلي الآخرين.	٥	٤	٣	٢	١
٩- ارسال عروض تقديمية كمرفقات إلي آخرين.	٥	٤	٣	٢	١
١٠- ارسال المقترحات والشكاوي إلي الإدارة العليا.	٥	٤	٣	٢	١

السؤال الثاني:

فيما يلي مجموعة من المعلومات المرتبطة بالوظيفة التي يؤديها الفرد ، برجاء تحديد درجة الرضا التي تشعر بها عن كمية وجودة كل منها وذلك بوضع دائرة حول الرقم الذي يعكس وجهة نظركم .

العبـــــــــــــــــــارة	راضي تماماً	راضي	محايد	غير راضي	غير راضي تماماً
١- المعلومات الخاصة بتطور الأداء الوظيفي الخاص بي.	٥	٤	٣	٢	١
٢- معلومات عن سياسات وأهداف المنظمة التي أعمل بها.	٥	٤	٣	٢	١
٣- معلومات عن كيفية مقارنة وظيفتي بوظائف الآخرين .	٥	٤	٣	٢	١
٤- معلومات عن الطريقة التي يتم تقييم آدائي بها.	٥	٤	٣	٢	١
٥- الإعتراف بجهودي في العمل.	٥	٤	٣	٢	١
٦- معلومات عن سياسات وأهداف الإدارة التي أعمل بها.	٥	٤	٣	٢	١
٧- معلومات عن متطلبات أداء وظيفتي.	٥	٤	٣	٢	١
٨- معلومات عن القوانين واللوائح الحكومية التي تؤثر علي المنظمة	٥	٤	٣	٢	١
٩- معلومات عن التغيرات التي تحدث في المنظمة.	٥	٤	٣	٢	١
١٠- التقارير الخاصة بكيفية تناول المشكلات الخاصة بوظيفتي.	٥	٤	٣	٢	١
١١- معلومات عن الأجور والحوافز الخاصة بالعاملين بالمنظمة .	٥	٤	٣	٢	١
١٢- المعلومات الخاصة بالأوضاع المالية للمنظمة.	٥	٤	٣	٢	١
١٣- معلومات عن نجاحات المنظمة و (أو) إخفاقاتها .	٥	٤	٣	٢	١
١٤- مدي فهم الرؤساء المباشرين للمشكلات التي تواجه مرؤسيهم.	٥	٤	٣	٢	١
١٥- مدي استماع رئيسي المباشر لي جيداً واهتمامه بي.	٥	٤	٣	٢	١
١٦- مدي تقديم رئيسي المباشرالإرشادات لحل المشاكل الخاصة بوظيفتي .	٥	٤	٣	٢	١
١٧- نظام الاتصالات في المنظمة يشعرني أني جزء أساسي منها.	٥	٤	٣	٢	١
١٨- مدي ثقة المشرف أو الرئيس المباشر .	٥	٤	٣	٢	١

العبـــــــــــــــــــــارة	راضي تماماً	راضي	محايد	غير راضي	غير راضي تماماً
١٩- توافر المعلومات التي تحتاج اليها وظيفتي في الوقت المناسب	٥	٤	٣	٢	١
٢٠- يتم تناول صراعات العمل من خلال قنوات اتصال ملائمة.	٥	٤	٣	٢	١
٢١- مدي نشاط ودقة الاتصالات غير الرسمية.	٥	٤	٣	٢	١
٢٢- مدي انفتاح رئيسي المباشر علي الأفكار الجديدة.	٥	٤	٣	٢	١
٢٣- الاتصالات مع الموظفين الآخرين تتم بسهولة ودقة.	٥	٤	٣	٢	١
٢٤- مدي تكيف أنظمة الاتصالات بالمنظمة مع الظروف الطارئة.	٥	٤	٣	٢	١
٢٥- مدي توافق أعضاء المجموعة ألتي تعمل بها.	٥	٤	٣	٢	١
٢٦- مدي دقة وحسن تنظيم الاجتماعات واللقاءات .	٥	٤	٣	٢	١
٢٧- مدي وضوح الأوامر الكتابية والتقارير والتوجيهات .	٥	٤	٣	٢	١
٢٨- مدي الاستماع الادارة العليا للمنظمة للعاملين وتقبل مقترحاتهم	٥	٤	٣	٢	١
٢٩- مدي اهتمام الادارة العليا للمنظمة بالعاملين.	٥	٤	٣	٢	١
٣٠- قيام الادارة العليا للمنظمة بنشر المعلومات للعاملين في الوقت المناسب	٥	٤	٣	٢	١

السؤال الثالث:

فيما يلي مجموعة من العبارات المتعلقة ببعض الجوانب المرتبطة بوظيفتك ، برجاء وضع دائرة حول الرقم الذي يمثل درجة موافقتك علي كل منها:

العبارة	موافق تماماً	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماماً
١- أنا علي استعداد لبذل جهد أكبر من المتوقع لمساعدة المنظمة علي النجاح.	٥	٤	٣	٢	١
٢- أتحدث أمام أصدقائي عن المنظمة التي أعمل بها علي أنها مؤسسة تستحق أن يعمل الفرد فيها.	٥	٤	٣	٢	١
٣- أشعر بكثير من الوفاء والولاء للمنظمة التي أعمل بها.	٥	٤	٣	٢	١
٤- أنا مستعد لقبول أي مهمة لكي أحتفظ بعملي بالمنظمة.	٥	٤	٣	٢	١
٥- تتفق قيمي الخاصة مع قيم االمنظمة التي أعمل بها.	٥	٤	٣	٢	١
٦- أفتخر بأن أخبر الآخرين بأنني عضو في المنظمة.	٥	٤	٣	٢	١
٧- أنا لست مستعداً للعمل في أي منظمة أخري.	٥	٤	٣	٢	١
٨- المنظمة التي أعمل بها تجعلني أظهر أقصي ما لدي من طاقة.	٥	٤	٣	٢	١
٩- أي تغيير في وضعي الحالي لن يجعلني أترك عملي بالمنظمة.	٥	٤	٣	٢	١
١٠- أشعر بسعادة بالغة لأنني أعمل بالمنظمة.	٥	٤	٣	٢	١
١١- توجد مزايا كثيرة يمكنني الحصول عليها من خلال بقائي بالمنظمة.	٥	٤	٣	٢	١
١٢- لا أجد صعوبة في الموافقة علي سياسات المنظمة في الأمورالمتعلقة بالموظفين بها.	٥	٤	٣	٢	١
١٣- أنا مهتم بمستقبل المنظمة التي أعمل بها.	٥	٤	٣	٢	١
١٤- تعتبر المنظمة أفضل مكان عمل بالنسبة لي .	٥	٤	٣	٢	١
١٥- لم أخطئ عندما قررت العمل بالمنظمة الحالية.	٥	٤	٣	٢	١

شكراً على حسن تعاونكم

دكتور / إبراهيم عبد الحميد